

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2024



RSUD MAMUJU TENGAH
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dirumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien atau keluarga pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien atau keluarga pasien dengan rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien atau keluarga pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien atau keluarga pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien atau keluarga pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien atau keluarga pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien atau keluarga pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien atau keluarga pasien suatu rumah sakit yang menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Di era globalisasi sekarang ini, upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan komprehensif, setiap klien akan mendapatkan pelayanan terbaik berdasarkan kaidah-kaidah medik yang baku, maka Unit Pelayanan Aduan dan Informasi Rumah Sakit ikut berperan penting dalam menangani semua keluhan yang berasal dari pasien atau keluarga pasien yang menyampaikan keluhan dan mencari solusi terhadap keluhan tersebut agar nanti nya semua keluhan dapat ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat serta mampu menangani komplain untuk mampu memberikan dan menangani ketidakpuasan pasien atau keluarga pasien karena hak- haknya tidak terpenuhi atau kurang mendapat kepuasan dari layanan kesehatan yang telah dilakukan dirumah sakit.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum : Secara umum tujuannya adalah menangani semua keluhan dari pasien atau keluarga pasien agar bisa diselesaikan secara profesional dan kekeluargaan.

2. Tujuan Khusus :

Agar pasien atau keluarga pasien yang tidak puas bisa mendapat jawaban dan penjelasan dari pihak Rumah Sakit.

C. RUANG LINGKUP

Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan, komplik, serta perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien. Rumah Sakit juga menginformasikan tentang hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini.

Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan tersebut dicatat, ditelaah, ditindaklanjuti, dan dicari penyelesaiannya bila memungkinkan. Demikian pula, bila keputusan mengenai pelayanan menimbulkan pertanyaan, konflik, atau dilema lain bagi RS dan pasien, keluarga atau pembuat keputusan, dan lainnya. Dilema ini dapat timbul dari masalah akses, etis, pengobatan atau pemulangan pasien dan sebagainya.

Rumah sakit menetapkan cara-cara dalam mencari solusi terhadap dilema dan keluhan tersebut. Rumah sakit mengidentifikasi dalam regulasi, siapa yang perlu dilibatkan dalam proses, serta bagaimana pasien dan keluarganya berpartisipasi.

RSUD Mamuju Tengah menetapkan suatu unit khusus dalam manajemen komplain yang bernama Unit Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit, dipimpin oleh seorang kepala unit atau koordinator dan bertanggung jawab langsung kepada Ka.TU dan Penunjang Medik.

Media yang digunakan dalam penyampaian komplain adalah :

- a. Menyampaikan langsung kepada staf rumah sakit atau staf call center
- b. Secara tertulis
 - 1) Scan barcode
 - 2) Melalui Whatsapp

- 3) Melalui Medsos : Facebook dan messenger
- 4) E-mail : rsud.mateng20@gmail.com

D. TATA LAKSANA

1. Penanganan Komplain Di Unit Terkait

- a. Komplain diterima oleh staf di ruangan/unit
- b. Staf menyikapi komplain tersebut apakah bisa diselesaikan atau tidak oleh staf yang bersangkutan
- c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka komplain diteruskan ke PJ
- d. Selanjutnya PJ akan menyelesaikan komplain, jika perlu berkoordinasi dengan unit terkait.
- e. Jika tidak bisa diselesaikan di unit, maka permasalahan diteruskan ke Call center atau Humas, selanjutnya akan disampaikan ke Manajemen.

2. Penanganan Komplain Secara Tertulis

- a. Scan Barcode
 - 1) Pelanggan bisa memasukkan keluhan yang sudah disediakan melalui scan barcode keluhan maupun di scan barcode survey kepuasan bagian kritik/saran dimana barcode tersebut tertempel di dinding setiap ruangan yang ada di RSUD Mamuju Tengah.
 - 2) Keluhan yang masuk melalui scan barcode akan dibuka tiap hari oleh Humas
 - 3) Semua aduan akan disampaikan ke satker terkait untuk ditindaklanjuti.

b. Whatsapp

- 1) Telepon/WA call center: 081238269933
- 2) Telepon/WA tersebut dikelola oleh Humas
- 3) Semua pengaduan di inventarisir oleh petugas Call Center
- 4) Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait
- 5) Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan/triwulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

c. Melalui Media Sosial Lainnya

- a. Pengaduan yang disampaikan melalui media sosial seperti facebook, dan lainnya disikapi oleh Humas
- b. Semua pengaduan di inventarisir oleh Humas
- c. Jika berhubungan dengan unit terkait maka dilakukan koordinasi dengan unit terkait.
- d. Dibuatkan laporan secara tertulis setiap bulan/triwulan dan dilaporkan dengan Pihak Manajemen.

BAB II
HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tabel Rekapitulasi Laporan

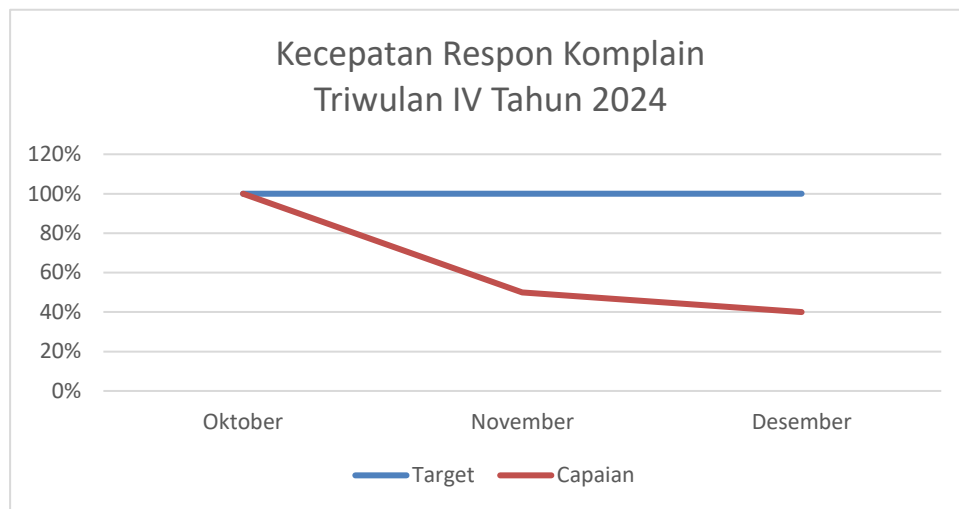
TABEL REKAPITULASI LAPORAN
PELAYANAN PENGADUAN RUMAH SAKIT
BULAN OKTOBER s.d DESEMBER 2024

BULAN	JUMLAH PENGADUAN	JENIS ADUAN			SATKER TERKAIT	STATUS
		PELAYANAN	SARPRAS	SDM		
Oktober	1	1	-	-	Dokter dan petugas	Selesai
November	3	1	2	-	- Dokter dan petugas - PPTK dan Perencanaan	- 1 Selesai - 2 Proses
Desember	5	2	3	-	- Dokter dan petugas - PPTK dan Perencanaan	- 2 Selesai - 3 Proses
Jumlah	9	4	5	0		

Pada Triwulan IV Tahun 2024 jenis aduan berupa sarana dan prasarana sudah ditindaklanjuti, namun statusnya masih dalam proses dikarenakan pengadaan sarana dan prasarana membutuhkan biaya.

B. Grafik Laporan Pengaduan

Grafik Laporan Pengaduan Rumah Sakit Triwulan IV Tahun 2024



PLAN :

Judul rencana :

Mempertahankan kecepatan respon terhadap komplain di RSUD Mamuju Tengah lebih dari 80%.

Rumusan pernyataan:

Presentase kecepatan respon terhadap komplain pada bulan Oktober 100%, November 50% dan di bulan Desember 40%.

BAB III

PENUTUP

A. HASIL DAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil capaian indikator mutu kecepatan respon terhadap komplain pada Triwulan IV (Bulan Oktober - Desember 2024) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

NO.	INDIKATOR MUTU	TARGET	HASIL CAPAIAN		
			Okto	November	Desember
1	Kecepatan Respon Terhadap Komplain	>80%	100%	50%	40%

Kecepatan respon terhadap komplain pada bulan Oktober - Desember menunjukkan penurunan dikarenakan aduan mengenai sarana dan prasarana sudah ditinjau lanjuti namun statusnya masih dalam proses dikarenakan penambahan sarana dan prasarana membutuhkan biaya .

Mengetahui,

Kepala Tata usaha



(NURALAM, SKM)

19781005 201212 2 002

HUMAS

(HUSNIAH, S.Tr.Keb)

19911029 201504 2 001